Министерство образования Российской Федерации

**Самарская государственная экономическая академия**

**Кафедра МЭРП**

**КОНТРОЛЬНАЯ РАБОТА**

**по курсу «Психология и педагогика»**

**на тему «Обманные приемы и уловки в общении. Возможности противостояния»**

студентки ХХХХХХХХХ

4 курса, специальности ФиКр,

факультета ВВДО

Преподаватель: ХХХХХХХ

**Оценка \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**Самара 2002**

**Тема: «Обманные приемы и уловки в общении. Возможности противостояния»**

**План**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Введение……………………………………………………………. | | с.2-3 |
| 1. | Процесс общения, техника и основные приемы………… | с.4-6 |
| 2. | Четырнадцать правил, которые помогут убедить собеседника ………………………………………………….. | с.7-16 |
| 3. | Скрытое управление собеседником, возможности противостояния. ………………………………………..…… | с.17-20 |
| Заключение……………………………..…………..………………. | | с.21-22 |
| Список использованной литературы…………..……………...…. | | с.23 |

**ВВЕДЕНИЕ**

Общение свойственно всем высшим живым существам, но на уровне человека оно приобретает самые совершенные фор­мы, становясь осознанным и опосредствованным речью. В об­щении выделяются следующие аспекты: содержание, цель и сред­ства. Содержание — это информация, которая в межиндивидуальных контактах передается от одного живого существа к друго­му. Содержанием общения могут быть сведения о внутреннем мотивационном или эмоциональном состоянии живого суще­ства. Один человек может передавать другому информацию о наличных потребностях, рассчитывая на потенциальное участие в их удовлетворении.

У человека содержание общения значительно шире, чем у животных. Люди обмениваются друг с другом информацией, представляющей знания о мире, богатый, прижизненно приобретенный опыт, знания, способности, умения и навыки. Человеческое общение многопредметно, оно самое разнообразности по своему внутреннему содержанию. Цель общения — это то, ради чего у человека возникает дан­ный вид активности.

У человека количество целей общения увеличивается. В них включаются передача и получение объективных знаний о мире, обучение и воспитание, согласование разумных действий людей в их совместной деятельности, установление и прояснение личных и деловых взаимо­отношений, многое другое.

Не менее существенны отличия средств общения. Послед­ние можно определить как способы кодирования, передачи, пе­реработки и расшифровки информации, передаваемой в про­цессе общения одного живого существа другому.

Содержание и цели общения являются его относительно не­изменными составляющими, зависящими от потребностей че­ловека, не всегда поддающихся сознательному контролю. То же самое можно сказать и о наличных средствах общения. Этому можно обучаться, но в гораздо меньшей степени, чем технике и приемам общения. Под средствами общения понимается то, ка­ким образом человек реализует определенное содержание и це­ли общения. Зависят они от культуры человека, уровня разви­тия, воспитания и образования. Когда мы говорим о развитии у человека способностей, умений и навыков общения, мы преж­де всего имеем в виду технику и средства общения.

Техника общения — это способы преднастройки человека на общение с людьми, его поведение в процессе общения, а при­емы — предпочитаемые средства общения, включая вербальное и невербальное.

Общение имеет огромное значение в формировании человеческой психики, ее развитии и становлении разумного, культурного поведения. Через общение с психологически развитыми людьми, благодаря широким возможностям к научению, человек приобретает все свои высшие познавательные способности и качества. Через активное общение с развитыми личностями и он сам превращается в личность.

**1. ПРОЦЕСС ОБЩЕНИЯ, ТЕХНИКА И ОСНОВНЫЕ ПРИЕМЫ.**

Прежде чем вступать в общение с другим человеком, необ­ходимо определить свои интересы, соотнести их с интересами партнера по общению, оценить его как личность, выбрать наи­более подходящую технику и приемы общения. Затем, уже в процессе общения, необходимо контролировать его ход и результаты, уметь правильно завершить акт общения, оставив у партнера соответствующее, благоприятное или неблагоприят­ное, впечатление о себе и сделав так, чтобы в дальнейшем у него возникло или не возникло (если этого желания нет) стрем­ление продолжать общение.

На начальном этапе общения его техника включает такие элементы, как принятие определенного выражения лица, позы, выбор начальных слов и тона высказывания, движений и жес­тов, привлекающих внимание партнера действий, направлен­ных на его преднастройку, на определенное восприятие сооб­щаемого (передаваемой информации).

Выражение лица должно соответствовать трем моментам: цели сообщения, желаемому результату общения и демонстрируемо­му отношению к партнеру. Занимаемая поза, как и выражение лица, также служит средством демонстрации определенного от­ношения или к партнеру по общению, или к содержанию того, что сообщается. Иногда субъект общения сознательно контро­лирует позу для того, чтобы облегчить или, напротив, затруд­нить акт общения. Например, разговор с собеседником лицом к лицу с близкого расстояния облегчает общение и обозначает доброжелательное отношение к нему, а разговор, глядя в сто­рону, стоя вполоборота или спиной и на значительном рассто­янии от собеседника, обычно затрудняет общение и свидетель­ствует о недоброжелательном к нему отношении. Заметим, что поза и выражение лица могут контролироваться сознательно и складываться бессознательно и помимо воли и желания самого человека демонстрировать его отношение к содержанию разго­вора или собеседнику.

Выбор начальных слов и тона, инициирующих акт общения, также оказывает определенное впечатление на партнера. На­пример, официальный тон означает, что партнер по общению не настроен устанавливать дружеские личные взаимоотноше­ния. Той же Цели служит подчеркнутое обращение на «Вы» к знакомому человеку. Напротив, изначальное обращение на «ты» и переход к дружескому, неофициальному тону общения явля­ются признаком доброжелательного отношения, готовности пар­тнера пойти на установление неофициальных личных взаимо­отношений. Примерно о том же свидетельствует присутствие или отсутствие на лице доброжелательной улыбки и в началь­ный момент общения.

Первые жесты, привлекающие внимание партнера по общению, равно как и выражение лица (мимика), часто являются непроизвольными, поэтому общающиеся люди, для того чтобы скрыть свое состояние или отношение к партнеру, отводят в сторону глаза и прячут руки. В этих же ситуациях нередко воз­никают трудности в выборе первых слов, часто встречаются об­молвки, речевые ошибки, затруднения, о природе которых много и интересно говорил З.Фрейд.

В процессе общения применяются некоторые другие виды техники и приемы разговора, основанные на использовании так называемой обратной связи. Под ней в общении понимается техника и приемы получения информации о партнере по обще­нию, используемые собеседниками для коррекции собственно­го поведения в процессе общения.

Обратная связь включает сознательный контроль комму­никативных действий, наблюдение за партнером и оценку его реакций, последующее изменение в соответствии с этим собственного поведения. Обратная связь предполагает уме­ние видеть себя со стороны и правильно судить о том, как партнер воспринимает себя в общении. Малоопытные собе­седники чаще всего забывают об обратной связи и не умеют ее использовать.

Механизм обратной связи предполагает умение партнера со­относить свои реакции с оценками собственных действий и де­лать вывод о том, что явилось причиной определенной реакции собеседника на сказанные слова. В обратную связь также вклю­чены коррекции, которые вносит общающийся человек в соб­ственное поведение в зависимости от того, как он воспринима­ет и оценивает действия партнера. Умение использовать обрат­ную связь в общении является одним из важнейших моментов, входящих в процесс коммуникации и в структуру коммуника­тивных способностей человека.

Применяемые на практике техника и приемы общения име­ют возрастные особенности. Так, у детей они отличны от взрос­лых, а дошкольники общаются с окружающими взрослыми и сверстниками иначе, чем это делают старшие школьники. При­емы и техника общения пожилых людей, как правило, отличаются от общения молодых.

2. ЧЕТЫРНАДЦАТЬ ПРАВИЛ, КОТОРЫЕ ПОМОГУТ УБЕДИТЬ СОБЕСЕДНИКА

**первое ПРАВИЛО (ПРАВИЛО гомера***):* ***Очередность приводимых аргументов влияет на их убедительность,* *Наиболее убедителен* *следующий порядок аргументов:* *сильные — средние — один самый сильный.***

Из этого правила следует, что слабыми аргументами лучше не пользоваться: выявив их в процессе подготовки, не пользуйтесь ими для убеждения. Они принесут вред, а не пользу.

Действительно, лицо, принимающее решение, уделяет больше внимания слабостям в Ваших аргументах, ибо, при­няв положительное решение, он принимает на себя ответ­ственность. Поэтому ему важно не ошибиться. Не коли­чество аргументов решает исход дела, а их надежность.

Следует отметить одно очень важное обстоятельство. Один и тот же аргумент для разных людей может быть и сильным и слабым. Поэтому сила (слабость) аргументов должна определяться с точки зрения лица, принимающе­го решение.

**второе ПРАВИЛО (ПРАВИЛО сократа): *Для получения положительного решения по важному для Вас вопросу поставьте его на третье место, предпослав ему два коротких, простых для собеседника вопроса, на которые он без затруднения ответит Вам "да".***

2400 лет существует это правило, оно проверено сотней поколений образованных людей. Оно живо потому, что верно.

И только сравнительно недавно были выяснены глубо­кие - физиологические (!) причины, объясняющие эффек­тивность данного приема.

Установлено, что, когда человек говорит или слышит "нет", в его кровь поступают гормоны адреналина, настраи­вающие его на борьбу. И наоборот, слово "да" приводит к выделению "гормонов удовольствия" (эндорфинов).

Получив две порции "гормонов удовольствия", собесед­ник расслабляется, настраивается благожелательно, ему психологически легче сказать "да", чем "нет".

Одной порции эндорфинов не всегда достаточно, чтобы перебороть плохое расположение духа, в котором может пребывать собеседник. Кроме того, человеку невозможно мгновенно перестроиться с одного настроения на другое, надо дать ему и больше времени, и больше "гормонов удо­вольствия", чтобы обеспечить этот процесс.

Предваряющие вопросы должны быть короткими, чтобы не утомлять собеседника, не отнимать у него много време­ни. Кроме того, при длительной подготовке к основной час­ти разговора увеличивается вероятность того, что кто-то вмешается (телефонным звонком или непосредственно) в разговор, получив вместо Вас положительное решение. Особенно это актуально при посещении руководителя.

**третье ПРАВИЛО (правило паскаля): *Не загоняйте собеседника в угол. Дайте ему возможность "сохранить лицо".***

Часто собеседник не соглашается с нами только пото­му, что согласие ассоциируется в его сознании с потерей своего достоинства. Например, открытая угроза восприни­мается как вызов, и, чтобы не показаться трусливым, человек поступает вопреки требуемому, возможно, даже в ущерб себе.

Или когда Вы уличили собеседника в чем-то, пороча­щем его достоинство, то согласиться ему — значит при­знать отрицательную оценку своей личности.

Слова Паскаля "Ничто так не разоружает, как условия почетной капитуляции" как нельзя лучше подсказыва­ют выход из ситуации.

Это и подсказка, как практически реализовать правило 3. Предложите такое решение, которое дает собеседнику возможность с честью выйти из затруднительного поло­жения — это поможет ему принять Вашу точку зрения!

**четвертое ПРАВИЛО: *Убедительность аргументов в значительной степени зависит от имиджа и статуса убеждающего.***

Одно дело, когда убеждающий - человек авторитетный, уважаемый, другое — когда незначительный, не принимае­мый всерьез.

Высокое должностное или социальное положение, вы­дающиеся успехи в какой-либо сфере деятельности, обра­зованность, признание заслуг окружающими, высокие личные качества поднимают статус человека, а вместе с ним — и вес его аргументов. Поддержка коллектива также повышает статус индивида, поскольку статус коллектива выше статуса любого его члена.

**пятое ПРАВИЛО: *Не загоняйте себя в угол, не понижайте свой статус.***

Следует избегать извинений (без должных к этому при­чин), проявления признаков неуверенности. Отрицательные примеры тому: "Извините, если я помешал". "Я бы хотел еще раз услышать". "Пожалуйста, если у Вас есть время меня выслушать". Неуверенное поведение снижает статус.

**шестое ПРАВИЛО: *Не принижайте статус собеседника.***

Любое проявление неуважения, пренебрежения к со­беседнику принижает его статус и вызывает, как прави­ло, негативную реакцию.

**седьмое ПРАВИЛО: *К аргументам приятного нам собеседника мы относимся снисходительно, а к аргументам неприятного — с предубеждением.***

Одно из правил ведения деловой беседы гла­сит, что задача первой части беседы - создать атмосферу взаимного доверия. Как видим, оно хорошо согласуется с правилом науки убеждать.

Приятное впечатление, как известно, создается многими обстоятельствами: уважительным отношением, умением выслушать, грамотной речью, приятными манерами, внешним видом.

**восьмое ПРАВИЛО: *Желая переубедить, начинайте не с разделяющих Вас моментов, а с того, в чем Вы согласны с оппонентом.***

Пусть это будут даже второстепенные обстоятельства в высказывании собеседника. Если же Вы совершенно ни с чем не согласны (что бывает, конечно, крайне редко), поб­лагодарите хотя бы за то, что собеседник четко изложил свою позицию, что Вам интересно было познакомиться с его точкой зрения на проблему и т.п. Затем излагайте свои аргу­менты, подводящие собеседника к Вашим выводам.

Не стоит только говорить: "А у меня на этот счет другое мнение". Эта фраза разводит вас по разные стороны барри­кады под названием "самолюбие". Ибо тем самым как бы говорится: "Сейчас я докажу, что умнее тебя".

**девятое ПРАВИЛО: *Проявите эмпатию.***

Эмпатией называется способность к пости­жению эмоционального состояния другого человека в форме сопереживания.

Эмпатия помогает лучше понять собеседника, предста­вить ход его мыслей, как говорится "влезть в его шкуру".

Многие приведенные правила взаимосвязаны друг с другом. Например, не проявив эмпатии, невозможно выпол­нить правило первое (Гомера). Действительно, силу аргу­ментов мы должны оценивать с точки зрения лица, принимающего решение, то есть мы должны как бы поста­вить себя на его место.

То же касается и правил Сократа и Паскаля — нужно предвидеть реакцию собеседника на Ваши слова, то есть опять проявить к нему эмпатию.

Для использования статуса в процессе убеждения (правила 4 и 6) также необходимо оценить статусы с точки зрения собеседника. Эмпатия необходима и для выполнения следующего правила.

**десятое ПРАВИЛО: *Будьте хорошим слушателем.***

При внимательном анализе споров выясняется, что многие из них разгораются потому, что спорящие говорят зачастую о несколько разных вещах, но не понимают этого.

Поэтому внимательное слушание — залог Вашей убе­дительности: никогда не убедить собеседника, если не поймешь ход его мыслей. Кроме того, внимательный слушатель располагает к себе собеседника, то есть использует и правило 7.

**одиннадцатое ПРАВИЛО: *Проверяйте, правильно ли Вы понимаете собеседника?***

Наиболее употребительные слова имеют множество значений в зависимости от контекста. Это характерно для любого языка (например, в английском языке 500 наиболее употребительных слов имеют в среднем по 28 значений, и русский язык не является здесь исключением.

Поэтому очень часто степень понимания при принятии сообщения, особенно устного, оставляет желать лучшего.

Анализ споров показывает, что во многих случаях спорящие просто по-разному понимают предмет спора, в ре­зультате — "один — про Фому, другой — про Ерему". Стоит только понять друг друга, как спорить становится не о чем.

Существуют простые способы проверить степень понимания: "Правильно ли я Вас понял..." (и повторить, как Вы поняли) или "Другими словами, Вы считаете...", "Сказанное Вами может означать..." и т.п. Не грех и переспросить: "Что Вы имеете в виду?", "Не уточните ли Вы?", "Нельзя ли подробнее...".

**двенадцатое ПРАВИЛО: *Избегайте конфликтогенов.***

Конфликтогенами называются слова, действия (или бездействие), могущие привести к конфликту. Дословный перевод этого слова "рождающий конфликты", ибо окончание "ген" в сложном слове означает "рождающийся".

**тринадцатое ПРАВИЛО: *Следите за мимикой, жестами и позами — своими и собеседника.***

Процессу убеждения мешает наше незнание того, что думает слушатель по поводу наших слов. Далеко не всегда собеседники откровенны.

Помогает здесь знание языка жестов и поз. Дело в том, что в отличие от речи и мимики мы не контролируем свою жестикуляцию и принимаемые позы, это происходит неосознанно.

Знающий язык жестов и поз "читает" собеседника, получая дополнительную информацию. Вместе с тем мы бываем неубедительны, если наши жесты и позы не соответствуют произносимым словам. Многие это несоответствие ощущают, говоря: "Чувствую, что здесь что-то не то..." Знание же жестов и поз позволяет сделать нашу речь более убедительной.

Таблица 1

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Жесты, поза** | **Состояние собеседника** |
| **1** | **2** | **3** |
| 1 | Раскрытые руки ладонями вверх | Искренность, открытость |
| 2 | Расстегнут пиджак (или снимается) | Открытость, дружеское расположение |
| 3 | Руки спрятаны (за спину, в карма­ны) | Чувство собственной вины или напряжен­ное восприятие ситуации |
| 4 | Руки скрещены на груди | Защита, оборона |
| 5 | Кулаки сжаты (или пальцы вцепились в какой-нибудь предмет так, что побелели суставы) | Защита, оборона |
| 6 | Кисти рук расслаблены | Спокойствие |
| 7 | Сидит на краешке стула, склонившись вперед, голова слегка наклонена и опирается на руку | Заинтересованность |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **1** | **2** | **3** |
| 8 | Голова слегка наклонена набок | Внимательное слушание |
| 9 | Опирается подбородком на ладонь указательный палец вдоль щеки, остальные пальцы ниже рта | Критическая оценка |
| 10 | Почесывание подбородка (нередко сопровождается легким прищуриванием глаз) | Принимается реше­ние |
| 11 | Ладонь захватывает подбородок | Принимается реше­ние |
| 12 | Медленно снимает очки, тща­тельно протирает стекла | Желание выиграть время, подготовка к решительному со­противлению |
| 13 | Расхаживает | Принимает трудное решение |
| 14 | Пощипывание переносицы | Напряженное размышление |
| 15 | Прикрывает рот рукой во время своего высказывания | Обманывает |
| 16 | Прикрывает рот рукой во время слушания | Сомневается. не верит говорящему |
| 17 | Старается на Вас не смотреть | Скрытность, утаива­ние своей позиции |
| 18 | Взгляд в сторону от Вас | Подозрение, сомнение |
| 19 | Говорящий слегка коснулся носа или века (обычно указательным пальцем) | Обманывает |
| 20 | Слушающий слегка коснулся носа, века или уха | Не верит говорящему |
| 21 | При рукопожатии руку держит сверху | Превосходство, уверенность |
| 22 | При рукопожатии руку держит снизу | Подчинение |
| 23 | Хозяин кабинета начинает соби­рать бумаги на столе | Разговор окончен |
| 24 | Ноги или все тело обращены к выходу | Желание уйти |
| 25 | Рука находится в кармане, большой палец снаружи | Превосходство, уверенность |
| 26 | Говорящий жестикулирует сжатым кулаком | Демонстрация власти, угроза |
| 27 | Пиджак застегнут на все пуговицы | Официальность, подчеркивание дистанции |
| 28 | Сидит верхом на стуле | Агрессивное состояние |
| 29 | Зрачки расширены | Заинтересованность или возбуждение |
| 30 | Зрачки сузились | Скрытность, утаивание своей позиции |

Процедура убеждения включает в себя четыре вида убежда­ющих воздействий:

* Информирование
* Разъяснение
* Доказательство
* Опровержение.

Прежде чем действовать, человек должен быть проин­формирован о том, что нужно сделать. При этом ему не­обходимо осознать, стоит ли это делать и сможет ли он это сделать.

Для этого следует проинформировать слушателя о цен­ности цели, о ее достижимости, а еще лучше и о средствах ее достижения. (Никто из нас не примет решения действовать, если ему не ясна цель действия, непонятно, что делать и выйдет ли из этого что-то дельное.)

#### Разъяснение

Основные виды разъяснения: инструктивное, повествую­щее, рассуждающее.

* Инструктивное разъяснение проводится тогда, ког­да от слушателя требуется запомнить, что и как надо сде­лать.
* Повествующее разъяснение сродни рассказу.
* Рассуждающее разъяснение имеет целью активи­зировать мыслительную деятельность слушателя. Для уси­ления воздействия приводятся аргументы "за" и "против", ставятся вопросы перед собой и слушателем.

#### Доказательство

Оно строится на законах логики: законе тождества, за­коне противоречия, исключенного третьего и законе до­статочного основания.

При убеждении-доказательстве следует постоянно учи­тывать необходимость удовлетворения потребностей чело­века.

Таким обрезом, можно сказать, что имеет место

**четырнадцатое ПРАВИЛО: *Покажите, что предлагаемое Вами удовлетворяет какую-то из потребностей собеседника.***

Потребности делятся на пять уровней:

1. физиологические потребности (пища, вода, сон, жилье и т.д.);
2. потребность в безопасности, уверенности в бу­дущем;
3. потребность принадлежать какой-то общности семья, друзья, коллектив и т.д.);
4. потребность в уважении, признании;
5. потребность в самореализации, проявлении своих возможностей; духовные потребности.

Человек неохотно продвигается к более высокой ступени потребностей, не удовлетворив низшую. Как только потребность удовлетворена, интерес перемещается к более высокой ступени потребности и это становится сильнейшим мотивом в данный момент.

Эти закономерности должны учитываться при построении доказательств, а тем более — опровержения.

#### Опровержение

Если взгляды расходятся, то, чтобы доказать свою пра­воту, нужно опровергнуть точку зрения собеседника.

Это наиболее сложный момент убеждения, поскольку люди с большим трудом меняют свои взгляды. Здесь осо­бенно важно соблюсти приведенные выше правила убежде­ния № 3, 6, 8, 9, 10, 11, дабы не травмировать чувство собственного достоинства собеседника.

#### Схема убеждения

Хорошо проверена (в частности, опытом удачных рек­ламных кампаний) классическая схема последовательного воздействия на сознание человека: внимание — интерес — желание — действие.

Внимание можно привлечь необычностью изложения, его формой, визуальными средствами.

Интерес возникает, когда слушатель поймет, что он может удовлетворить какую-то из своих потребностей.

Желание возникнет, когда он увидит, что цель достижима.

Действие является результатом желания и подсказки о том, что надо сделать.

#### Наглядные средства

Привлечь и удержать внимание помогают визуальные средства:

• видеосюжеты,

• слайды,

• плакаты.

#### Большой убедительностью обладают

• графики,

• схемы,

• диаграммы.

Конечно, подготовка наглядных материалов требует сил, времени, средств, но проигрыш от того, что не убедил аудиторию или руководство, бывает так значителен, что не стоит о нем забывать.

**3. Скрытое управление собеседником, возможности противостояния.**

Манипуляция — это скрытое управление собеседником против его воли.

Манипуляции могут производиться как во вред манипулируемому, так и на пользу ему. Все зависит от морали манипулятора. Если цель манипулятора — получить лич­ную выгоду за счет жертвы, то аморальность этого очевид­на. Когда же, например, родитель ненавязчиво, незаметно для ребенка направляет его действия в нужное русло — такая манипуляция полезна, поскольку не травмирует ребенка.

В деловом общении манипуляция — обычная вещь. Руководитель вместо силового воздействия может управ­лять подчиненным незаметно, создавая у того иллюзию полной самостоятельности и свободы. Нередко и подчи­ненные незаметно управляют своими начальниками.

Очень часто супруги манипулируют друг другом. На­пример, жена с помощью "женских хитростей" незаметно отучает мужа от пагубных привычек. И слава Богу. Но если в другом случае цель ее или его будет эгоистична, то тогда манипуляторские действия достойны осуждения.

Примеров манипуляций существует великое множест­во. Производятся они по определенным схемам, одинако­во действующим как в деловом, так и в бытовом общении. Существует научная теория, позволяющая объяснить механизм манипуляции и, следовательно, научиться, как пользоваться этим приемом и как достойно защититься от него.

##### Схема защиты от манипуляций

Анализ манипуляций показывает, что при всех разли­чиях они имеют много общего, что и позволяет выстроить довольно надежную защиту от них.

Осуществить ее можно по следующей блок-схеме:



##### не ПОКАЗЫВАЙТЕ СЛАБОСТЕЙ

В основе манипуляции всегда лежит использование слабостей собеседника. Никто не желает показаться тру­сом, нерешительным, жадным, неумным. Наоборот, каждый желает выглядеть достойно, быть великодушным, оказывать покровительство, ощущать свое превосходство, значимость, хорошо выглядеть, получить похвалу и т.д.

##### осознайте, что вами манипулируют

Признаком манипуляции является чувство неудобства: Вам не хочется что-то делать, говорить, а приходится — иначе неудобно, Вы будете "плохо выглядеть".

Достаточно сказать себе: "Стоп, манипуляция!" или что-то в этом роде, но обязательно содержащее слово "манипуляция".

Именно оно действует отрезвляюще — Вы осознаете, что это игра с Вами, нарушение Вашей независимости, на­силие над Вашей личностью.

Этого простого осознания вполне достаточно, чтобы взять себя в руки и начать защищаться.

##### пассивная ЗАЩИТА

Ею рекомендуется воспользоваться, если Вы не знаете, что делать, как ответить манипулятору.

Не говорите ничего. Сделайте вид, что не расслышали, не поняли или вообще спросите о чем-то другом.

##### Активная ЗАЩИТА

Опыт показывает, что в большинстве случаев манипу­лятор отступает уже перед пассивной защитой. Ибо самое опасное в манипуляции — ее стремительность, неожидан­ность, когда у Вас нет времени сообразить, как выйти из положения. Повторение просьбы, во-первых, дает Вам время для ответа, во-вторых, выявляет истинный интерес манипулятора и сбивает заготовленное им распределение ролей. Но, конечно же, явно предпочтительнее активная защита.

Главное в этом — психологический настрой: не следу­ет стесняться говорить то, что думаете. Манипулятор обычно эксплуатирует наше желание выглядеть хорошо, поэтому не бойтесь показаться плохим: "Боюсь, ты сильно преувеличиваешь мои досто­инства" (щедрость, возможности, способности) — эти сло­ва снимают с Вас всякие обязательства и открывают неограниченный простор для импровизаций.

##### Когда нужна активная защита

Прежде всего, не тогда, когда объект манипуляции на­ходится в зависимости (служебной, материальной и т.д.) от манипулятора.

Дело в том, что активная защита является встречным конфликтогеном, не уступающим, а то и превосходящим по силе действие манипулятора. По закону эскалации конфликтогенов последний ответит конфликтогеном еще бо­лее сильным, что в итоге приведет к открытому конфликту, в чем зависимая сторона вовсе не заинтересована.

Кроме случаев прямой зависимости есть еще и мораль­ные тормоза, происходящие от воспитанности, привычки соблюдать определенные этические нормы, которые удер­живают от всякого высказывания, могущего обидеть собес­едника. Понятно, что воспитанному человеку труднее решиться на активные методы защиты от манипуляций.

##### расставьте ТОЧКИ НАД i

Итак, если Вы решились на активную защиту, то, не стесняясь, скажите, что Вас беспокоит в предложении партнера. Если это необязательный заемщик, достаточно сказать ему, например, что у Вас нет уверенности, что он вовремя вернет долг, он сам в этом виноват. После этого психологическое преимущество переходит к Вам.

##### контрманипуляция

Смысл контрманипуляции — сделать вид, что не пони­маешь, что тобой пытаются манипулировать, начать встречную игру и завершить ее внезапным вопросом, показывающим манипулятору Ваше психологическое пре­имущество.

Например, манипулятор говорит: "А слабо тебе..." и предлагает что-то опасное или преступное. Ответ: "А ты сам можешь это сделать? Сделай"."'

Иногда, чувствуя, что нами манипулируют, можно и поддаться манипулятору. Это целесообразно, когда ущерб от манипуляции меньший, чем от ухудшения отношений с манипулятором.

Или когда видишь, как другими действиями можно ком­пенсировать свой проигрыш от манипуляции.

Так нередко случается, например, во взаимоотношени­ях подчиненных с руководителями и вообще в ситуациях зависимости от манипулятора.

Если контрманипуляция окажется более сильной, чем сама манипуляция, то по закону эскалации конфликтогенов это может спровоцировать еще более сильный конфликтоген со стороны манипулятора и далее — по нарастающей — к конфликту.

С другой стороны, фактически плохие отношения, мас­кируемые внешним участием, заботой, — благодатная почва для манипуляторов. Поэтому иногда полезнее обна­жить истинное положение дел, и тот, кто не побоялся это сделать, получает психологическое преимущество.

Так что, как поется в известной песне; "Думайте сами, решайте сами, иметь или не иметь".

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Науке убеждать издревле придавалось огромное значение. Величайшие умы человечества внесли в нее свой вклад. Она изучалась и изучается в лучших учебных заведениях мира, но, к сожалению, не в наших вузах, хотя еще в царской России ее преподавали даже в гимназиях, не говоря уже об университетах. Основные положения науки убеждать традиционно входили в курс риторики.

Существует два способа добиться того, чтобы собесед­ник поступил так, как Вы хотите:

* убедить;

# заставить.

Если ни то ни другое не удается, придется идти на вза­имные уступки, то есть постараться достичь компромисса.

Заставляя, мы вступаем в борьбу с человеком, потери при этом неизбежны. При компромиссе мы также несем оп­ределенные потери.

При компромиссе мы отступаем от части своих требова­ний в обмен на уступки другой стороны.

Компромиссные соглашения весьма ненадежны, ибо понесенные потери подталкивают к невыполнению догово­ренностей (бесчисленные примеры тому - постоянные нару­шения достигаемых, обычно как компромисс, соглашений о прекращении огня в "горячих точках").

Поэтому, чтобы компромисс был надежным, необходи­мо чем-то компенсировать потери каждого. Сделать это можно только расширением обсуждаемого круга взаимных интересов, чтобы каждому найти возможности удовлетво­рить какие-то потребности партнера без особых потерь для себя. Иначе говоря, здесь следует руководствоваться "пра­вилом пирога": прежде чем делить пирог - увеличьте его.

Компромисс достижим только в том случае, если каж­дая сторона убедит оппонирующую в выгодности для нее такого компромисса. Иначе нет гарантий, что на него пой­дут, а если пойдут — что будут соблюдать.

Суммируя все сказанное, приходим к выводу, что на­иболее высокие и надежные результаты достигаются не прессингом, а умением убеждать.

Человек, владеющий приемами убеждения, получает большое преимущество в деловой беседе, при разрешении конфликтов, в выступлениях перед аудиторией.

**СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННОЙ ЛИТЕРАТУРЫ**

1. Р.С.Немов. «Психология». Т.1. – М.: Владос., 2001г.
2. В.П.Шейнов. «Как управлять другими, как управлять собой». – М.: Амалфея., 997г.
3. Э.Берн. «Игры, в которые играют люди. Люди, которые играют в игры». – Мн.: Попурри., 2000г.
4. А.А.Радугин. «Психология и педагогика». М.: Центр., 1999г.